



**Col·lecció Inclusió Social, 2**

# Polítiques d'inclusió social

Recull dels continguts del Seminari permanent de formació i treball en xarxa, anys 2007 i 2008, realitzat en el marc del Programa per al desenvolupament de plans locals d'inclusió social del Departament d'Acció Social i Ciutadania

# Polítiques d'inclusió social

Recull dels continguts del Seminari permanent de formació  
i treball en xarxa, anys 2007 i 2008, realitzat en el marc del Programa  
per al desenvolupament de plans locals d'inclusió social  
del Departament d'Acció Social i Ciutadania

Col·lecció «Inclusió Social»  
núm. 2

Biblioteca de Catalunya. Dades CIP:

---

**Seminari permanent de formació i treball en xarxa**

**(1r : 2007 : Barcelona, Catalunya)**

Polítiques d'inclusió social : recull dels continguts del Seminari permanent de formació i treball en xarxa, anys 2007 i 2008, realitzat en el marc del Programa per al desenvolupament de plans locals d'inclusió social del Departament d'Acció Social i Ciutadania. – (Col·lecció "Inclusió social" ; 2)

Bibliografia. – Textos en català i castellà

ISBN 9788439384991

I. Sánchez, Marina (Sánchez Casanovas), dir. II. Martínez, Francesc (Martínez Pérez), dir. III. Camprubí, Andreu, ed. IV. Caramé, Àlex, ed. V. Institut Català d'Assistència i Serveis Socials VI. Programa per al desenvolupament de plans locals d'inclusió social VII. Seminari permanent de formació i treball en xarxa (2n : 2008 : Barcelona, Catalunya) VIII. Títol IX. Col·lecció: Inclusió social ; 2

1. Integració social – Catalunya – Congressos 2. Catalunya – Política social – Congressos 364.24(467.1)(061.3

---

**Direcció:**

Òrgan Tècnic del Pla d'inclusió i cohesió social (ICASS)

Departament d'Acció Social i Ciutadania

Marina Sánchez i Francesc Martínez

**Coordinació:**

Institut de Govern i Polítiques Públiques

Universitat Autònoma de Barcelona

Andreu Camprubí i Àlex Caramé

© Generalitat de Catalunya

Departament d'Acció Social i Ciutadania

Institut Català de Serveis Socials

Plaça de Pau Vila, 1

08039 Barcelona



Se'n permet la reproducció, la distribució i la comunicació pública sempre que se'n citi la procedència (autoria, títol, òrgan editor), i que no es faci amb fins comercials.

1a edició: setembre de 2010

ISBN: 9788439384991

Dipòsit legal: B-35496-2010

Tiratge: 500 exemplars

Maquetació: Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions

Impressió: S. A. de Litografia

## 1.13. SERVICIOS PÚBLICOS, TRAMAS RELACIONALES E INCLUSIÓN SOCIAL

---

Fernando Fantova<sup>79</sup>

### Resum

En aquest article intentem fer una anàlisi i una reflexió sobre la importància de les xarxes relacionals per a la inclusió social i sobre la possibilitat que tenen els serveis de benestar i, en particular, els sistemes públics de serveis socials d'influir positivament en les xarxes informals.

### Abstract

*In this article we try to present an analysis and reflection about the importance of relational networks for social inclusion, and we try to think if – and how – it is possible for welfare services (and specially for public social service systems) to exert positive influence on those informal links.*

### Introducción

---

Este texto se ofrece como material relacionado con una sesión de trabajo del Seminario permanente de formación para el personal de los planes locales de inclusión social organizado por el Instituto de Gobierno y Políticas Públicas y el Departamento de Acción Social y Ciudadanía de la Generalitat de Cataluña en 2008. En las siguientes páginas, enriquecidas por el diálogo mantenido en el propio seminario, se retomarán cuestiones (y ocasionalmente formulaciones) recogidas con mayor o menor extensión en FANTOVA, F. *Sistemas públicos de servicios sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas*. Bilbao: Instituto de Derechos Humanos de la Universidad de Deusto, 2008 (véase: [www.fantova.net](http://www.fantova.net)).

### Inclusión social e integración relacional

---

Nos interesa, en primer lugar, ubicar el papel de lo que denominaríamos *integración relacional* en relación con la inclusión social, materia a la que se refieren otras sesiones dentro de este seminario de formación. Para ello entendemos que contamos con un esquema conceptual de alto consenso acerca de la exclusión social en España, en el que se hace referencia a su dimensión económica (participación en la producción y en el con-

---

<sup>79</sup> Consultor social.

sumo), a su dimensión política (ciudadanía política y social) y a la dimensión relacional (ausencia de lazos sociales y relaciones sociales perversas) (Laparra *et al.*, 2007: 29). Las tres dimensiones interaccionan entre sí tanto en los procesos de inclusión como en los procesos de exclusión.

Partiendo de este concepto de exclusión social, podríamos decir que los procesos o las situaciones de inclusión social se apoyan, entre otros, en procesos que podríamos denominar de integración relacional, es decir, de establecimiento de relaciones informales, de vínculos familiares y comunitarios. Utilizando otro lenguaje, podríamos decir que, para nuestra inclusión social, las personas necesitamos bienes públicos (que en un régimen político decente se nos garantizarían como derechos), bienes privados (aquellos que podemos comprar y vender en el mercado) y bienes relacionales. Tomamos el concepto de bienes relacionales de autores como Pierpaolo Donati (1999: 123), Manuel Herrera (Herrera y Jaime, 2005: 183) y Joaquín García Roca (1996: 22), que los definen, en pocas palabras, como aquellos que más que poder ser exigidos como derecho a los poderes públicos o intercambiados en el mercado, son coproducidos en la esfera comunitaria o voluntaria. De hecho, Donati diferencia los *bienes relacionales primarios*, propios de las redes familiares y comunitarias informales, y los *bienes relacionales secundarios* o *colectivos*, propios de las organizaciones (por tanto, formales) del tercer sector (Donati, 1999: 123).

Lógicamente, en las situaciones que podríamos denominar como «de inclusión social» cabe encontrar muy diferentes mixturas entre bienes públicos, privados y relacionales. Sin embargo, me interesa subrayar la importancia de los bienes relacionales por tres razones. La primera es que vivimos en una sociedad altamente mercantilizada en la que, a mi juicio, tiende a no darse valor a aquello que no tiene precio en el mercado. La segunda es que en muchos casos se entiende que la única herramienta de desmercantilización o de compensación o corrección de las insuficiencias o disfunciones provocadas por el mercado está en los bienes públicos, en lo exigible como derecho ante los poderes públicos. La tercera es que en los cambios sociales que estamos viviendo, con procesos como el envejecimiento de la población, el mayor acceso de las mujeres al mercado laboral, los nuevos procesos migratorios o la precarización del empleo, se están produciendo fuertes modificaciones en el ámbito relacional, con una positiva disminución del control social que promueve la autonomía personal pero con una correlativa fragilización o disolución de vínculos e identidades que aportan seguridad y protección.

Desde mi punto de vista, por tanto, nuestra calidad de vida, bienestar e inclusión social dependen en buena medida de vínculos de confianza, apoyos informales, relaciones de reciprocidad que nos proporcionamos y construimos en el seno de nuestras familias, vecindarios, grupos, comunidades y redes naturales. Eso es lo que se intenta decir cuando se habla de la importancia clave de la integración relacional para la inclusión social, tanto en lo que tiene que ver con los vínculos fuertes como con los vínculos débiles (Granovetter, 2000), con los más endogámicos y con los más abiertos... Sin olvidar que, parafraseando a Enrique Gil Calvo, podemos decir que con el capital relacional pasa como con el colesterol, que hay del «bueno» y del «malo» (Gil Calvo, 2006). Dicho

de otra manera, no todos los vínculos relacionales son buenos para la persona y para la sociedad, sin que podamos entrar en este momento en cuáles serían los criterios y los agentes que podrían discriminar lo bueno y lo malo en este ámbito.

## **Integración relacional y acción pro bienestar**

---

A partir de lo dicho hasta el momento, podríamos, sin embargo, preguntarnos si, en lo tocante a los apoyos informales y los bienes relacionales, la gente está dejada a su suerte; si tal cuestión es un mero asunto privado en el que colectivamente, sistémicamente, formalmente o públicamente no podemos implicarnos. Dicho de otra manera: ¿puede la política social, puede la acción formal pro bienestar, pueden las intervenciones a favor de la inclusión social hacer algo en lo tocante a esa dimensión relacional de la inclusión social?

Mi forma de responder a esta pregunta es diciendo que desde una instancia formal, desde una intervención organizada (sea pública o privada), no puede brindarse el mismo tipo de apoyo natural que dan las redes familiares y comunitarias. Esta diferenciación resulta clave en las políticas de bienestar en todos los ámbitos, pues los apoyos que se ofrecen desde los entramados formales de bienestar pueden dar soporte y fortaleza a las redes informales o bien pueden contribuir, quizás inadvertidamente, a desarticularlas o debilitarlas, con el consiguiente impacto negativo en la calidad de vida e inclusión social de las personas cuyo bienestar se dice buscar.

Pongamos un ejemplo. Supongamos que tengo hambre. Yo puedo acercarme a casa de mi prima y comer con ella. O puedo ir a un restaurante. O a un comedor social que gestiona una fundación. O puede resultar que esté ingresado en un hospital público gratuito que incluye la alimentación. En los cuatro casos puedo quedar saciado, pero los valores añadidos y las reglas del juego son diferentes en cada caso. Si intento pagar a mi prima, se va a ofender, pero si le doy un abrazo al camarero del restaurante y me voy sin más tampoco le va a parecer bien. Las lógicas son diferentes, los sentidos y significados son diferentes. Por ello creo que se puede decir que la complejidad y la diversidad de esferas en las que se puede dar respuesta a nuestras necesidades abren oportunidades, siempre que comprendamos y utilicemos adecuadamente lo que cada esfera puede aportarnos.

De hecho, el carácter formal u organizado permite diferenciar lo que denominamos acción pro bienestar del apoyo natural de la familia o de iniciativas informales de la comunidad. Los efectos o las consecuencias de la acción pro bienestar pueden parecer similares a los que se obtienen mediante el apoyo o la actuación de un sistema familiar, un grupo de amistad o una dinámica comunitaria de participación o solidaridad. Sin embargo, la acción pro bienestar, en sus diferentes ramas, va configurándose como tal en la medida, justamente, en que se va diferenciando del apoyo informal, en la medida en que va mostrando fehacientemente que aporta un valor añadido significativamente diferente del que entrega el soporte natural que tiene lugar en las familias y comunidades. Ello ocurre, seguramente, en la misma medida en que va tecnificándose, va siendo soportada por el conocimiento y, al menos en buena medida, va profesionalizándose.

Sin embargo, resulta capital, a mi entender, la forma en que comprendemos y construimos la relación entre acción pro bienestar e integración relacional. Ahí puede darse un juego de suma negativa, pueden darse dinámicas de colonización, pueden ponerse barreras u obstáculos, pueden darse efectos destructivos o, por el contrario, podemos encontrar sinergias, juegos de suma positiva, de potenciación recíproca. De hecho, cabe decir más: en la medida en que la acción formal pro bienestar no consiga activar la dimensión relacional, la implicación personal, difícilmente puede alcanzar sus objetivos. En buena medida no es posible disfrutar de bienes como la salud, la vivienda o la participación política sin una implicación personal y relacional en la coproducción de dichos bienes, por más que frecuentemente en nuestra sociedad haya agentes y agendas interesados en velar esta dimensión de responsabilidad individual, familiar, comunitaria, social, etc.

### **Acción pro bienestar y servicios sociales**

---

Yo diría que todas las ramas de la acción pro bienestar (sanidad, educación, garantía de ingresos, vivienda, empleo, etc.) han de pensar cuál es su contribución no sólo al proceso global de inclusión social de las personas (o a la vida familiar, a la gestión de la diversidad cultural, a la igualdad de género, etc., todas cuestiones transversales), sino específicamente al de su integración relacional. Desde todas las ramas podemos facilitar o dificultar, valorizar o desvalorizar, potenciar o desincentivar las dinámicas familiares, comunitarias, informales, etc. No es difícil diferenciar entre políticas (de vivienda, educativas, laborales, de transporte u otras) que buscan favorecer la vida familiar y comunitaria y aquellas que la dificultan, que ayudan a construir o destruir vínculos informales, que facilitan o dificultan la convivencia hogareña y vecinal, que facilitan o dificultan la conciliación de la vida personal, familiar, laboral, comunitaria... Sin embargo, a mi entender, una de estas ramas —la de los servicios sociales— tiene una especial responsabilidad e impacto en lo que tiene que ver con los vínculos y las dinámicas de carácter familiar y comunitario. Intentaré explicar por qué digo esto.

No cabe duda de que «algo se está moviendo» en este momento en los servicios sociales en España. La aprobación de la ley sobre autonomía y dependencia y la oleada de nuevas leyes de servicios sociales en varias comunidades autónomas así parecen atestiguarlo. Posiblemente, sin embargo, quepan diferentes aproximaciones e interpretaciones en relación con el contexto en el que se da este fenómeno y las perspectivas que se abren al respecto.

Desde mi punto de vista el movimiento que se está dando en los servicios sociales tiene dos motores o lógicas complementarias. Por una parte está el motor o la lógica de la universalización, entendida aquí como el proceso según el cual se comprende y se verifica que los servicios sociales pueden ser y han de ser para todo el mundo; es decir, que los servicios sociales se ocupan de necesidades que todas las personas tenemos o podemos tener en un momento dado. Por otra parte estaría el motor o la lógica de la clarificación, entendida aquí como el proceso en virtud del cual desde los servicios sociales se entiende que hay cuestiones de las que se han venido ocupando que estarían

mejor tratadas si se abordasen desde otros ámbitos (como la sanidad, la educación, la vivienda, el empleo, etc.).

Estaríamos hablando de un movimiento en el cual los servicios sociales entienden, por decirlo de forma sintética, que no son servicios que se ocupan de casi cualquier necesidad que se presente en unos determinados colectivos vulnerables, sino que esos colectivos habrían de ser atendidos desde todos los ámbitos. En este sentido, cada sistema o política se haría cargo de las necesidades o los bienes que le corresponden, también en el caso de personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social.

Ahora bien, en este movimiento los servicios sociales se ven, a mi entender, ante el reto de definir cuál es su finalidad, cuál es el tipo de necesidad al que responden, cuál es el bien que protegen o promueven. Yo me he permitido hacer una propuesta personal, que es la de considerar la interacción humana como el bien protegible, la finalidad específica, la necesidad de referencia para los servicios sociales. Para ello, la interacción humana se define como el ajuste dinámico entre la capacidad de desenvolvimiento autónomo de la persona en sus entornos vitales y el apoyo social (Gracia, 1997) disponible a través de los vínculos familiares, convivenciales, comunitarios o relacionales en general.

Desde mi punto de vista, entendemos y ubicamos mejor lo que son los servicios sociales si notamos que lo que les interesa no es la autonomía personal (o dependencia funcional) como tal. Ni tampoco, como tal, la integración relacional (los vínculos familiares o comunitarios de carácter informal). Lo que interesa es el ajuste dinámico entre autonomía personal e integración relacional en cada contexto y momento del ciclo y el proyecto vital de cada persona. De hecho, si nos escoramos mucho por el lado de la autonomía personal, nos encontramos con la intervención sanitaria o educativa (claves para alcanzarla, mantenerla o recuperarla), y si nos vamos mucho por el lado de la integración comunitaria y llegamos a lo que llamaríamos *inclusión social*, nos encontramos fácilmente en el ámbito, entre otros, del empleo, la vivienda, la garantía de ingresos, etc. Sin embargo, sin escorarse hacia ninguno de los lados, estimamos que hay un ámbito propio y consistente, central para los servicios sociales, formulable en positivo y con sentido universal: el de la interacción humana.

Este ajuste equilibrado es un bien valioso. Y este ajuste puede ser muy bueno en el caso de un bebé humano o de una persona de ochenta años en situación de dependencia cuando tienen una tupida y potente red familiar y comunitaria de apoyo. Y lo es en el caso de un ermitaño célibe o una soltera y viajera ejecutiva internacional sin apenas vínculos informales pero con una gran capacidad de desenvolvimiento autónomo.

A mi juicio, este concepto permite rescatar y reubicar la corriente principal de lo que los servicios sociales han venido haciendo y hacen, han venido consiguiendo y siguen consiguiendo. Nos permite ubicar el tipo de consecuencias que desencadenan o deben desencadenar los servicios sociales. Y, por tanto, el valor añadido específico o diferencial de los servicios sociales, aquél por el que se justifica y legitima su existencia como rama diferenciada dentro de la acción pro bienestar. Entiendo que esta propuesta conceptual

ofrece una tercera vía entre la opción de encapsular y la de abandonar a los mencionados colectivos vulnerables. Entiendo que esta propuesta permite situar adecuadamente la contribución de cada una de las políticas o sistemas verticales (empleo, vivienda, servicios sociales, sanidad, educación, etc.) a las cuestiones transversales (inclusión social, igualdad de género, vida familiar, diversidad cultural, etc.).

Si se acepta esta definición de la finalidad de los servicios sociales, si se admite que lo que sabemos hacer en los servicios sociales es brindar apoyos al servicio del ajuste dinámico entre autonomía personal e integración relacional, podrá entenderse la especial contribución que los servicios sociales pueden hacer en relación con los vínculos informales, familiares y comunitarios, como componente o dimensión clave en los procesos de inclusión social. Las relaciones de ayuda en las que consisten los servicios sociales contribuyen a la conservación, mejora, construcción o reconstrucción del capital relacional informal de las personas. No pueden sustituir a las propias relaciones informales pero pueden paliar las consecuencias de su ausencia o sus efectos negativos y potenciar el impacto y la sostenibilidad de sus beneficios.

### **Acción pro bienestar público y sistemas públicos de servicios sociales e integración relacional**

---

En las diferentes ramas de la acción pro bienestar (educación, vivienda, empleo, sanidad, servicios sociales, etc.), como es natural, opera la empresa privada convencional que aspira a obtener un lucro dando respuestas a necesidades y demandas de las personas. Sin embargo, lo característico de una sociedad que pretende garantizar los derechos sociales es que en cada uno de estos ámbitos exista una política pública y un sistema público que se convierta en la herramienta clave mediante la cual los poderes públicos garanticen el ejercicio de tales derechos sociales.

Personalmente no tengo muchas dudas de que la existencia de estos sistemas públicos es la expresión más relevante de que, colectivamente, consideramos que nos importan y nos implican esas necesidades sociales a las que se da respuesta en cada ámbito. Y que para poder hablar de derechos sociales, verdaderamente exigibles y justiciables (exigibles incluso ante la justicia), tiene que haber una intervención proactiva en clave de responsabilidad pública en cada uno de esos ámbitos. Sin olvidar que, como decíamos, la dimensión relacional de estos derechos sociales hace que no puedan ser disfrutados sin la participación de sus titulares (Herrera, 98b: 251).

La intervención social que se realiza desde el ámbito de los servicios sociales y, en general, la acción pro bienestar han ido destilando una serie de principios de actuación que, a mi entender, buscan activar las sinergias entre la intervención formal y las redes informales. Estamos hablando del enfoque comunitario que busca la flexibilidad y proximidad de los servicios, que promueve la autonomía de las personas, que intenta facilitar la conciliación de las diferentes facetas de la vida de las personas, que busca que la persona permanezca en su entorno originario o elegido, que promueve el mayor contacto comunitario para las personas usuarias de los servicios, que facilita la continuidad de los

cuidados y la coordinación y sinergia entre sistemas, que se apoya en la gestión de caso para facilitar la atención integral a las personas.

Nos referimos al modelo que en inglés recibe el nombre de *community care* (atención comunitaria), cuyos orígenes podemos situar en el contexto anglosajón a finales de los años cincuenta del siglo pasado, como reacción y alternativa a la que se ha denominado atención institucionalizada, llevada adelante usualmente mediante el internamiento de las personas usuarias en grandes centros (Herrera, 1998a). La literatura internacional arroja abundante evidencia comparada sobre el particular (Mansell *et al.*, 2007).

Los servicios de bienestar en general y los servicios sociales en particular, impulsados en buena medida desde la responsabilidad pública, son en parte congruentes con este enfoque pero también, en ocasiones, evolucionan en una línea contradictoria. Hay tendencias hacia la experimentación y el desarrollo de servicios comunitarios flexibles pero también hay fuertes tendencias, por ejemplo, a servicios residenciales de gran tamaño desde los que es bien difícil rescatar y fortalecer los vínculos familiares y comunitarios de las personas, cuando éstos existen y son positivos. Hay apuestas claras por ejercer la responsabilidad pública en términos de prestación de servicios e intervención relacional, pero también hay retrocesos que las sustituyen por el sucedáneo de la entrega de dinero (que tiene sentido dentro de la rama de garantía de ingresos pero sólo excepcionalmente, a mi entender, en las otras ramas).

Por otra parte, unos u otros modelos de intervención social o acción pro bienestar pueden verse favorecidos o dificultados por unos u otros modelos de gestión y modelos de gobernanza en los sistemas públicos de servicios sociales o, en general, en los sistemas públicos de protección social. Al respecto, en mi opinión, nos encontramos ante el reto de rescatar y potenciar desde los sistemas públicos de servicios sociales (y en otras ramas de la acción pro bienestar) la capacidad de autogestión que pueda ofrecer el mundo del tercer sector y la economía solidaria. O ante el reto de articular sistemas y modelos de participación ciudadana practicables y eficaces.

No se quiere decir que nuestra sociedad sea un hervidero de capacidad de autogestión, de capital relacional, de apoyo familiar, de desarrollo comunitario. Más bien que vivimos en una sociedad cambiante en la que todo ese mundo relacional está convulsionando y que los poderes públicos han de plantearse su responsabilidad en relación con ese capital relacional, lo mismo que se lo plantean en relación con el capital económico, el capital intelectual, el capital estructural, etc., evitando políticas que tiendan a mercantilizar los bienes relacionales, a confundir, una vez más, valor y precio. No es posible que el mensaje que se da a los ciudadanos y ciudadanas desde los poderes públicos sea que lo mejor que saben hacer con el dinero de sus impuestos es devolvérselo de nuevo como dinero, sin aportar apenas valor añadido en términos de prestación de servicios, intervención comunitaria, estructuras públicas, espacios compartidos, etc.

La gestión del conocimiento y, específicamente, la investigación, el desarrollo y la innovación en política social debe ayudarnos, a mi entender, a construir nuevas propuestas operativas y aplicables en el territorio y en el espacio microsocioal que potencien las sinergias entre las tramas relacionales y las intervenciones públicas, que permitan

rescatar, visibilizar y desarrollar los recursos naturales y los vínculos relacionales presentes o generables en las redes familiares y comunitarias. Creo que ahí nos jugamos en buena medida el rostro humano y la sostenibilidad futura de nuestros sistemas de bienestar.

## Bibliografia

AGUILAR, L. F. *El aporte de la política pública y la Nueva Gestión Pública a la gobernanza*. <<http://www.clad.org.ve/congreso/aguilarv.pdf>>, 2007. [Consultat el 28 de gener de 2008]

ALIENA, R. *Descenso a Periferia. Asistencia y condición humana en el territorio de lo social*. València: Nau Llibres, Universitat de València, 2005.

CASADO, D. *Imagen y realidad de la acción voluntaria*. Barcelona: Hacer, 2003.

CASADO, D. [et al.]. *Situación y perspectivas del sistema público de servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Vitoria-Gasteiz: Govern Basc, 2005.

CASADO, D.; FANTOVA, F. (coord.). *Perfeccionamiento de los servicios sociales. Informe con ocasión de la Ley sobre autonomía y dependencia*. Madrid: Fundación FOESSA, 2007.

DALY, M. «Care as a good for social policy». A: *Journal of Social Policy*, vol. 31, 2002, núm. 2, pàg. 251-270.

DONATI, P. *La ciudadanía societaria*. Granada: Universitat de Granada, 1999.

FANTOVA, F. «Política familiar e intervención familiar». A: *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, núm. 50 (2004), pàg. 121-134.

– *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid: CCS, 2005.

– «Los enfoques de las redes y los apoyos sociales y comunitarios y la gestión del conocimiento. Revisión en los campos de la salud mental, la rehabilitación basada en la comunidad y los servicios sociales». A: *Avances en bienestar basados en el conocimiento*. Madrid: CCS, 2005, pàg. 75-92.

– *Tercer sector e intervención social. Trayectorias y perspectivas de las organizaciones no gubernamentales de acción social*. Madrid: PPC, 2005.

– «Algunos elementos para un análisis de las políticas sobre servicios sociales en el País Vasco». A: *Zerbitzuan*, núm. 40 (2006), pàg. 7-20.

– «Gestionar servicios sociales: ¿la asignatura pendiente?». A: *Educación Social*, núm. 34 (2006), pàg. 28-43.

– «Servicios sociales, cambio cultural y bienestar social». A: *Hika*, núm. 187 (2007), pàg. 39-42.

– «La gestión de calidad y el papel del tercer sector en la política social». A: *PONGAS (Plataforma de Organizaciones No Gubernamentales de Acción Social): Calidad, tercer sector y política social*. pàg. 19-40.

«Política pública de servicios sociales y movimiento asociativo de la discapacidad intelectual». A: *Siglo Cero*, vol. 38(4) (2007), núm. 224, pàg. 73-106.

– «Repensando la intervención social». A: *Documentación social*, núm. 147 (2007), pàg. 183-198.

– *Sistemas públicos de servicios sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas*. Bilbao: Universidad de Deusto (Instituto de Derechos Humanos), 2008.

- «La universalització dels serveis socials des de dins». A: *Barcelona Societat*, núm. 14 (2008), pàg. 118-127.
- «Experiencias de coordinación sociosanitaria». A: *Coordinación (gruesa y fina) en y entre los servicios sanitarios y sociales*. Barcelona: Hacer, 2008, pàg. 107-116.
- GARCÍA, J. «El tercer sector». A: *Documentación social*, núm. 103 (1996), pàg. 11-35.
- GIL, E. «El eclipse del capital social». <<http://www.attacmadrid.org/d/7/060725133755.php>>, 2006. [Consultat el 12 de novembre de 2008]
- GRACIA, E. *El apoyo social en la intervención comunitaria*. Barcelona: Paidós, 1997.
- GRANOVETTER, M. S. «La fuerza de los vínculos débiles». A: *Política y Sociedad*, núm. 33 (2000), pàg. 41-56.
- HAMZAQUI, M. *El trabajo social territorializado. Las transformaciones de la acción pública en la intervención social*. València: Nau Llibres, Universitat de València, 2005.
- HERRERA, M. «Nuevos desafíos en las políticas sociales: la community care». A: *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, núm. 82 (1998a), pàg. 249-281.
- HERRERA, M. *El tercer sector en los sistemas de bienestar*. València: Tirant lo Blanch, 1998b
- HERRERA, M.; JAIME, A. M. «Desafíos del servicio social en el marco de las nuevas políticas sociales». A: *Papers*, núm. 78 (2005), pàg. 169-193.
- JOLONCH, A. «Dels marges al cor de la societat: contradiccions i reptes en la lluita contra la exclusió social». A: *Idees*, núm. 8 (2000).
- LAPARRA, M. [et al.]. «Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión. Implicaciones metodológicas». A: *Revista Española del Tercer Sector*, núm. 5 (2007), pàg. 15-57.
- MANSSELL, J. [et al.]. *Deinstitutionalisation and community living. Outcomes and costs. Report of a European Study*. Volume 2: Main Report. Canterbury: Tizard Centre, University of Kent (2007).
- MUNDAY, B. *Report on user involvement in personal social services*. Estrasburg: Consell d'Europa, 2007.
- RANCI, C. (ed.). *Il mercato sociale dei servizi alla persona*. Roma: Carocci, 2001.
- RODRÍGUEZ, G. *El Estado del bienestar en España: debates, desarrollo y retos*. Madrid: Fundamentos, 2004.
- RUEDA, J. M. «Atención a la infancia dentro de los servicios sociales: modelos técnicos». A: *Comunitat, participació i benestar social. En homenatge a Josep M. Rueda*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 1998, pàg. 155-172.
- SUBIRATS, J. (dir.). *Los servicios sociales de atención primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007.
- VIDAL, F. (dir.). *V informe FUHEM de políticas sociales. La exclusión social y el Estado de bienestar en España*. Madrid: Fundación Hogar del Empleado, 2006.